



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TV *MERK*
POLYTRON PADA KONSUMEN POLYTRON DI KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh
HADI UTOMO
201411418

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2018

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TV *MERK*
POLYTRON PADA KONSUMEN POLYTRON DI KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal,.....

Kudus,

Pembimbing I



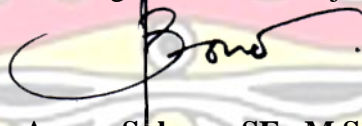
Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS
NIDN. 0626017003

Pembimbing II



Sutono, SE., MM. PhD
NIDN. 0626017003

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Agung Subono, SE., M.Si
NIDN. 0520017602

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TV *MERK*
POLYTRON PADA KONSUMEN POLYTRON DI KUDUS**


Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


Tanggal,.....

Kudus,

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Pembimbing 1



Agung Subono, SE., M.Si
NIDN. 0520017602


Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS
NIDN. 0626017003

Mengetahui,

Pembimbing II


Dr. H. Achmad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201


Sutono, SE., MM. PhD
NIDN. 0626017003



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sukses tidak di ukur menggunakan kekayaan, sukses adalah pencapaian yang kita inginkan. (Bob sadino)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, atas kasih sayang-Mu skripsi ini dapat selesai dengan lancar. Engkaulah sebaik-baiknya Perencana.
2. Orangtua tercinta, Bapak dan Ibu untuk doa yang tiada henti, bantuan dan semangat yang tiada batas, selalu memberikan wejangan, kesabaran, dan tak lupa kasih dan sayang.
3. Sahabat-sahabatku, dan teman-teman tercinta yang selalu memberikan dukungan sampai saat ini.
4. Almamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kualitas Produk, Harga dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Produk TV Merk Polytron Pada konsumen polytron di kudus**”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.
5. Bapak sutono, SE., MM. PhD, selaku dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan selama ini.

8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Kudus,

2018

Penulis

Hadi Utomo

201411418

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK TV *MERK*
POLYTRON PADA KONSUMEN POLYTRON DI KUDUS**

HADI UTOMO
2014111418

Pembimbing 1 : Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS
2 : Sutono, SE., MM. PhD

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis kualitas produk, harga dan layanan purnajual terhadap keputusan pembelian produk TV merk polytron pada masyarakat kudus . Objek dalam penelitian ini adalah TV polytron dengan sampel pada Konsumen di Kota Kudus. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 136 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *quota sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji t (parsial) dan uji F (serempak). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk, harga, dan layanan purna jual berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan semua variabel independen berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : kualitas produk, harga, layanan purna jual dan keputusan pembelian.

***ANALYSIS OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND AFTER-SALE
SERVICE ON THE PURCHASE DECISION OF POLYTRON
BRAND TV PRODUCT POLYTRON CONSUMERS IN THE
KUDUS CITY***

HADI UTOMO

201411043

Advistor 1 : Dr. Dra. Mamik Indaryani, MS

2 : Sutono, SE., MM. PhD

***UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT***

ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of product quality, price and after-sales service on the purchase decision of polytron brand TV products polytron consumers in the kudos. The object in this study is polytron TV with samples to consumers in the holy city. This type of research is quantitative with servey methods. The sample in this study were 136 respondent using purposive sampling ang quota sampling technique uses multiple linear regression analysis accompanied by T (partial) and F (simultaneous) test. The calculation process uses SPSS version 24.0. the results of the test show that partially the product quality, price and after-sales service variables have a significant effect on purchasing decision. The results of the study simultaneously show all independent variables affect the purcgasing decision

Keywords: product quality, price, after-sale service and purchase decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Devinisi Pemasaran	10
2.2 Kualitas Produk	11
2.2.1 Pengertian kualitas Produk	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	13
2.2.3 Indikator Kualitas Produk	15
2.3 Harga	16

2.3.1 Pengertian Harga	16
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga	18
2.3.3 Indikator Harga	19
2.4 Layanan Purna Jual.....	20
2.4.1 Pengertian Layanan Purna Jual	20
2.4.2 Indikator Layanan Purna Jual.....	23
2.5 Keputusan Pembelian	24
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	24
2.5.2 Proses Keputusan Pembelian.....	24
2.5.3 Tahap-tahap Dalam Keputusan Pembelian	25
2.5.4 Indikator Keputusan pembelian.....	29
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian..	30
2.6.3 Pengaruh Layanan Purna Juall Terhadap Keputusan pembelianm	31
2.7 Penelitian Terdahulu	32
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	36
2.9 Hipotesis	38
BAB III	METODE PENELITIAN
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian	39

3.2.1 Variabel Independent dan Dependent	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.3.1 Jenis Data	41
3.3.1 Sumber Data	41
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	45
3.6 Uji Instrumen Penelitian	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Metode Pengolahan data	47
3.8 Metode Analisis Data	50
3.8.1 Analisis Regresi	50
3.8.2 Uji T	51
3.8.3 Uji F	52
3.8.4 Analisis Keofesien Determinasi (R^2)	52
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah Perusahaan	54
4.1.1 Sejarah PT Hartono Istana Teknologi (polytron)..	54
4.2 Penyajian Data	56
4.2.1 Data Identitas Responden	56
4.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	57

4.2.2	Gambaran Umum Berdasarkan Usia	57
4.2.3	Gambaran Umum Berdasarkan Pekerjaan	58
4.4	Data Jawaban Responden	59
4.3.1	Variabel Kualitas Produk	59
4.3.2	Variabel Harga	60
4.3.3	Variabel Layanan Purna Jual.....	61
4.3.4	Variabel Keputusan Pembelian	62
4.5	Uji Analisis Data	63
4.4.1	Analisis Regresi	63
4.4.2	Uji t	64
4.4.3	Uji F.....	68
4.4.4	Koefisien Determinasi.....	69
4.5	Pembahasan	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78	
LAMPIRAN		

DAFATAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Top Brand Produk TV	2
Tabel 1.2 Service Center Polytron	5
Tabel 3.1 Tabel SempeL Perkecamatan.....	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.7 Program Usia Responden	58
Tabel 4.8 Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	59
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Harga	60
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Layanan Purna Jual	61
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi.....	63
Tabel 4.14 Analisis Regresi Uji T.....	64
Tabel 4.15 Analisi Regresi Uji F.....	68
Tabel 4.16 Analisi Regresi Koefesien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
--	----

